

# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE MEDELLÍN

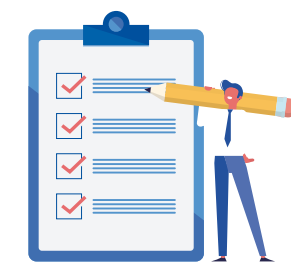
Para la Alcaldía de Medellín servir a la comunidad es muy importante. Por eso le brindamos un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, y trabajamos por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades. Conoce tus derechos y deberes como ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.



## Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los medios o canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros, aun cuando sean niños o adolescentes.
3. Recibir información y orientación de los servicios de la entidad en cualquiera de los canales de atención.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, y tener copias de los documentos pagando el valor de estas, excepto cuando estos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la Ley.
5. Recibir respuestas rápidas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones públicas.

8. Declarar y aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés.
9. Otros derechos que la Constitución y las leyes concedan.



## Deberes

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y sinceridad.
3. Entregar documentos verdaderos.
4. Evitar comportamientos que demoren los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento o amenazas.
6. Tratar con respeto a los servidores públicos.
7. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
8. Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
9. Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.



## Canales de atención

Puedes consultar o solicitar nuestra oferta de servicios por medio de los siguientes canales de atención:



### Presencial

Para conocer los horarios y los servicios de las sedes, puedes comunicarte con la Línea Única de Atención a la Ciudadanía o ingresar a la página web de la Alcaldía de Medellín, hacer clic en ORIENTACIÓN y seleccionar la sede que necesites: Casas de Gobierno, Centros de Servicios a la Ciudadanía o Mascercas.

Comuna 1  
Santo Domingo  
Carrera 32 No. 101 - 283  
Tel: 3858613 - 3858614

Comuna 4  
Casa de Justicia El Bosque  
Carrera 52 No. 71 - 84  
Tel: 3857445 - 3857447

Comuna 7  
Robledo  
Carrera 64 A No. 85 - 19  
Tel: 3854088 - 3856865

Comuna 11  
Estadio  
Calle 48 No. 73 - 10  
Tel: 3858825 - 3858824

Comuna 14  
Poblado  
Carrera 43 D No. 11-02  
Tel: 3857414 - 3857416

Comuna 50  
Palmitas  
Parte Central  
Tel: 3856832

Nuevo Occidente  
Lusitania  
Carrera 63 No.  
108 BB - 06 Int 120  
Tel: 385 84 46 -  
385 84 47

Comuna 2  
Villa del Socorro  
Carrera 104 B No. 48 - 60  
Tel: 3857407 - 3857437

Comuna 5  
Castilla  
Carrera 65 No. 100 - 123  
Tel: 3857429 - 3857181

Comuna 8  
La Ladera  
Calle 59 A No. 36 - 30  
Local 2

Comuna 12  
Floresta  
Carrera 89 B No. 48 A - 37  
Tel: 3857406 - 3857408

Comuna 15  
Guayabal  
Carrera 52 No. 9 Sur - 42  
Tel: 3857410 - 3857411

Comuna 80  
San Antonio de Prado  
Parte Central  
Tel: 385 68 23

Comuna 3  
Manrique  
Carrera 43 No. 66 E - 41  
Local 1  
Tel: 3858027 - 3858028

Comuna 6  
12 de Octubre  
Calle 103 No. 77 B - 56  
Tel: 385 67 52 - 385 67 48

Comuna 10  
Alpujarra  
Carrera 44 No. 52 - 165  
Tel: 3858407 - 3858490

Comuna 13  
20 de Julio  
Calle 39 C No.109 - 24  
Tel: 3856543 - 3856715

Comuna 16  
Belén  
Carrera 76 No. 32 - 74  
Tel: 3857428 - 3857177

Comuna 90  
Santa Elena  
Parte Central  
Tel: 385 69 83



### Telefónico

Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144



### Virtual

**Página web:** [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) donde puedes consultar información de interés general y registrar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción) durante las 24 horas del día.

**Desde la misma página web puedes ingresar al:**

- Chat virtual: para consultar información o realizar solicitudes en tiempo real.
- Centro de relevos: si necesitas atención en lengua de señas, puedes conectarte virtualmente con un asesor.
- Taquillas virtuales: consultar información o realizar solicitudes en tiempo real por medio de video llamada.
- Ficho digital: agendamiento de citas, para una atención presencial.

## RECUERDA

Es posible registrar PQRSD por cualquiera de los tres (3) canales de atención.

Las peticiones, trámites o servicios no requieren de tramitadores o abogados para solicitarse.

Solo se reciben pagos de facturas en las taquillas de los bancos al interior de las sedes; otras taquillas no pueden recibir dineros.